

ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK "X" Tbk (Studi kasus : Nasabah PT Bank "X" Cabang Pamulang)

Rama Setiaji Pratama -- 0800767401

ABSTRAK

Bank X berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Yang merupakan penggabungan 4 bank swasta. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah kinerja perusahaan yang dapat di ukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibel*.

Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Bank X cabang Pamulang, Tangerang, serta mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerjanya guna memenuhi harapan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menerima pelayanan di PT. Bank "X" cab. Pamulang, Tangerang, kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 12.0 dan teknik analisis data yaitu analisis GAP, analisis diagram kartesius, dan analisis *sign test* (uji tanda)

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa dengan menggunakan analisis GAP, konsumen rata-rata cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank "X" cab. Pamulang, Tangerang. secara analisis diagram kartesius nasabah merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan dengan menggunakan metode *sign test* (uji tanda) nasabah merasa puas dengan seluruh faktor dari setiap dimensi kualitas pelayanan jasa, hal ini dapat dilihat dengan seluruh faktor (menolak) H_0 , jadi keseluruhan nasabah puas terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan PT. Bank "X" cab. Pamulang, Tangerang.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan penelitian skripsi ini dengan judul "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT.Bank "X"Tbk (studi kasus : Nasabah PT.Bank "X" cab. Pamulang, Tangerang)."

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Bina Nusantara.

Dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.app.Sc , Selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak E.A.Kuncoro, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara.
3. Bapak Idris Gautama So, SE., S.kom.,MM.,MBA,CBC, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bina Nusantara.
4. Ibu Hartiwi Prabowo, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan sabar dan perhatian, mendorong untuk selalu maju, optimis dan menjadi lebih baik serta membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan inspirasi bagi penulis.
6. Bapak I Dewa Gede Sujana, Bapak Fitriani Agung dari pihak PT Bank "X" cab. Pamulang, Tangerang yang telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Ibu Rohaeni Nurdewi yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
8. Orang Tua, cika, iki, dado, dan seluruh keluarga besar penulis yang walaupun sibuk namun selalu memberikan support, kasih sayang, perhatian, masukan dan doa bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Nurlina Irawan,Ade Satria, ade Bella, dan Lina's Family yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis berterima kasih atas dukungannya baik secara langsung maupun tidak langsung bagi penulis.
10. Teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung telah turut serta membantu, membimbing, dan memberi dukungan dan informasi kepada penulis.

11. Teman-Teman HIMMERS yang membantu memberikan dukungan bagi penulis maju terus HIMME.
 12. Buat Sobat- Sobat penulis: frans, ali, gilbert, liudy, jawa, duta, gepenk, dan semua sobat yang tidak bisa disebut satu persatu dalam skripsi ini terima kasih atas dukungan dan support yang diberikan kepada penulis
 13. Teman-teman seperjuangan Skripsi tetap terus maju.
 14. Dewi yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
- Penulis berharap saran dan kritis yang bersifat membangun agar skripsi ini bermanfaat bagi rekan-rekan.

Jakarta, 10 Juli 2008

Penyusun

Rama Setiaji Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	
Bab 1 . PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Peneltian	5
Bab 2. Landasan Teori Dan Kerangka Pemikiran	
2.1 Pengertian Bank	6
2.1.1 Pentingnya Bank	6
2.1.2 Bank Dari Segi Kepemilikan	7
2.1.3 Bank Dari Segi Status	9
2.1.4 Di Lihat Dari Segi Cara Menentukan Harga	10
2.2 Pengertian Jasa	14
2.2.1 Karakteristik Jasa	14
2.2.2 <i>Service Excellence</i>	16
2.3 Definisi Kualitas	17
2.3.1 Dimensi Kualitas	18
2.4 Pengertian Pelayanan	22
2.4.1 Hambatan Dalam Pelayanan Dan Usaha Peningkatan Pelayanan	23
2.5 GAP (kesenjangan) Pelayanan Jasa	25
2.6 Pengertian Fasilitas	31
2.7 Kepuasan Pelanggan	31
2.7.1 Pengertian Kepuasan	31
2.7.2 Pengertian Pelanggan	32
2.7.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
2.7.4 Perangkat Pengukuran Kepuasan	34
2.7.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan	35

2.7.6 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	35
2.7.7 Cara Mencapai Kepuasan Pelanggan	37
2.8 Analisis Porter	39
2.9 Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian	42
Bab 3. Metode Penelitian	
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Operasional Variabel Penelitian	45
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.5.1 Sampel non probabilitas	48
3.5.2 Menghitung Ukuran Sampel Proporsi Minimal	49
3.5.2.1 Rumus proporsi	49
3.6 Teknik Pengolahan Sampel	50
3.7 Metode Analisis	50
3.7.1 Uji <i>Validitas</i>	50
3.7.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	53
3.7.3 Skala Likert	54
3.7.4 Diagram Kartesius	57
3.7.5 Uji Tanda (<i>Sign Test</i>)	59
3.8 Rancangan Implikasi Hasil Penelitian	60
Bab 4. Hasil dan Analisis Penelitian	
4.1 Profil Responden	61
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	62
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi	63
4.1.4 Mulai Menjadi Nasabah Bank X Cabang Pamulang	64
4.2 Gambaran Umum Perusahaan	65
4.2.1 Profil Perusahaan	65
4.2.2 Produk dan Jasa Perbankan PT. Bank X (persero) Tbk	65
4.2.3 Visi dan Misi PT Bank X (persero) Tbk	67
4.2.4 Kondisi Perusahaan	70
4.2.5 Struktur Organisasi Dan Uraian Pekerjaan PT Bank X Cabang Pamulang	72
4.3 Hasil Penelitian	79
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	79

4.3.1.1 Uji Validitas dan Reabilitas kinerja	79
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reabilitas kepentingan	81
4.3.2 Analisis GAP	83
4.3.2.1 Dimensi <i>Tangibel</i>	83
4.3.2.2 Dimensi <i>Reliability</i>	87
4.3.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	90
4.3.2.4 Dimensi Assurance	93
4.3.2.5 Dimensi <i>Empathy</i>	95
4.4 Diagram Kartesius	97
4.5 Uji Tanda (<i>Sign Test</i>)	101
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	146
4.7 Implementasi Bagi Perusahaan	149
Bab 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	150
5.2 Saran	151
Daftar Pustaka	
Riwayat Hidup	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Sasaran dan manfaat <i>service excellence</i>	18
Tabel 2.2	Dimensi kualitas barang dan jasa	21
Tabel 3.1	Tabel Desain Penelitian	45
Tabel 3.2	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	46
Tabel 3.3	Tabel Jenis dan Sumber Data Penelitian	47
Tabel 4.1	Tabel Validitas Kinerja	79
Tabel 4.2	Tabel Reabilitas Kinerja	80
Tabel 4.3	Tabel Validitas Kepentingan	81
Tabel 4.4	Tabel Reabilitas Kepentingan	82
Tabel 4.5	Tabel Dimensi <i>Tangibel</i>	83
Tabel 4.6	Tabel Dimensi <i>Reliability</i>	87
Tabel 4.7	Tabel Dimensi <i>Responsiveness</i>	90
Tabel 4.8	Tabel Dimensi <i>Assurance</i>	93
Tabel 4.9	Tabel Dimensi <i>Empathy</i>	95
Tabel 4.10	Perhitungan Rata – Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan	97
	Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Dan Layanan PT.Bank X.Tbk	
	cabang Pamulang, Tangerang	
Tabel 4.11	<i>Sign test</i> ATM <i>center</i> yang tersedia	102
Tabel 4.12	<i>Sign Test</i> Kebersihan ATM	104
Tabel 4.13	<i>Sign Test</i> ketersediaan struk	106
Tabel 4.14	<i>Sign Test</i> untuk Kapasitas Ruang Tunggu	108
Tabel 4.15	<i>Sign Test</i> Parkir yang tersedia	110
Tabel 4.16	<i>Sign Test</i> Papan Elektronik Kurs	112
Tabel 4.17	<i>Sign Test</i> Staff Bank berpakaian Rapih	114
Tabel 4.18	<i>Sign Test</i> ATM yang <i>online</i> 24 jam	116
Tabel 4.19	<i>Sign Test Phone Banking</i> yang <i>online</i> 24 jam	118
Tabel 4.20	<i>Sign Test</i> kemudahan penggunaan <i>SMS banking</i>	120
Tabel 4.21	<i>Sign Test</i> Suara (hubungan) <i>Phone Banking</i> yang jernih	122
Tabel 4.22	<i>Sign Test Internet Banking</i> yang <i>online</i> 24 jam	124
Tabel 4.23	<i>Sign Test</i> Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	126
Tabel 4.24	<i>Sign Test</i> Kemampuan customer service untuk membantu pelanggan	128
Tabel 4.25	<i>Sign Test</i> kemampuan satpam untuk menjaga keamanan pelanggan	130

Tabel 4.26	<i>Sign Test teller</i> memberikan pelayanan yang cepat bagi customernya	132
Tabel 4.27	<i>Sign Test</i> Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan	134
Tabel 4.28	<i>Sign Test</i> Staff <i>costumer service</i> memiliki produk knowledge yang baik	136
Tabel 4.29	<i>Sign Test</i> Staff Bank bersikap sopan	138
Tabel 4.30	<i>Sign Test</i> Bila ada yang belum jelas maka Staff <i>costumer service</i> memberikan penjelasan lagi	140
Tabel 4.31	<i>Sign Test</i> Staff <i>customer service</i> menggunakan Bahasa yang mudah di mengerti	142
Tabel 4.32	<i>Sign Test</i> Staff <i>customer service</i> mendengar apa yang <i>customer</i> inginkan	144

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Bagan Sistem Keuangan Sebelum UU No 7 Tahun 1992	13
Gambar 2.2	Bagan Sistem Keuangan Sesudah UU No 7 Tahun 1992	14
Gambar 2.3	Diagram Proses Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.4	Diagram Kesenjangan yang Dirasakan Pelanggan	28
Gambar 2.5	Model GAP Kualitas Jasa	30
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3.1	Diagram Kartesius Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	58
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Umur	62
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Profesi	63
Gambar 4.4	Mulai Menjadi Nasabah Bank X Cabang Pamulang	64
Gambar 4.5	Struktur Organisasi Bank "X" Cabang Pamulang	73
Gambar 4.6	Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Tangibel</i>	86
Gambar 4.7	Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Reability</i>	90
Gambar 4.8	Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Responsiveness</i>	92
Gambar 4.9	Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Assurance</i>	94
Gambar 4.10	Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Empathy</i>	96
Gambar 4.11	Diagram Kartesius	98

DAFTAR LAMPIRAN

No Tabel	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	L1
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Perusahaan	L3
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Atau Harapan	L6
Lampiran 4	Validitas Kinerja	L9
Lampiran 5	Validitas Kepentingan	L10
Lampiran 6	Lampiran Reabilitas Kinerja	L11
Lampiran 7	Lampiran Reabilitas Kepentingan	L11